

**HAMBATAN PADA *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT.  
MUSTIKA BAHANA JAYA LUMAJANG**

**Skripsi**



Disusun Oleh:  
Ellysabet Kurniawati Wijaya  
NRP. 1423015012

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

Skripsi  
**HAMBATAN PADA *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT.  
MUSTIKA BAHANA JAYA LUMAJANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya



Disusun Oleh:  
Ellysabet Kurniawati Wijaya  
NRP. 1423015012

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya,

Nama : Ellysabet Kurniawati Wijaya

NRP : 1423015012

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul

**HAMBATAN PADA *DOWNWARD COMMUNICATION* PT.  
MUSTIKA BAHANA JAYA LUMAJANG**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiarisme maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut

Surabaya, 12 Desember 2018

Peneliti



Ellysabet Kurniawati Wijaya

# **HALAMAN PERSETUJUAN**

## **SKRIPSI**

### **HAMBATAN PADA *DOWNWARD COMMUNICATION* DI PT. MUSTIKA BAHANA JAYA LUMAJANG**

Oleh:

Ellysabet Kurniawati Wijaya

NRP. 1423015012

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi

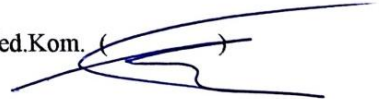
Pembimbing I : Dra. Sri Moerdijati, MS

NIK. 142.LB.0852

(  )

Pembimbing II : Anastasia Yuni W. S.Sos.,M.Med.Kom.

NIK. 142.09.0634

(  )

Surabaya, 1 Oktober 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: 12 Desember 2018

Mengesahkan,





Fakultas Ilmu Komunikasi



Yuni Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

### Dewan Penguji

1. Ketua : Dr. Drs. Nanang Krisdiantoro, M.Si (  )  
NIK. 142.10.0659
2. Sekertaris : Dra. Sri Moerdijati, MS. (  )  
NIK. 142.LB.0852
3. Anggota 1 : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si. (  )  
NIK. 142.LB.0882
4. Anggota 2 : Anastasia Yuni W. S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIK. 142.09.0634

## **LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuab, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Ellysabet Kurniawati Wijaya

NRP : 1423015012

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya,

Judul : **HAMBATAN PADA *DOWNWARD COMMUNICATION* PT. MUSTIKA BAHANA JAYA LUMAJANG**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 12 Desember 2018

Peneliti



Ellysabet Kurniawati Wijaya

## KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya, peneliti dapat mengerjakan skripsi dari awal hingga akhir. Kedua, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga yang selalu mendukung selama pengerjaan skripsi. Terima kasih kepada dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membimbing peneliti. Terakhir, terima kasih kepada teman-teman yang selalu mendukung peneliti dalam menyelesaikan rangkaian pengerjaan skripsi.

*“A dream doesn't become reality through magic; it takes sweat,  
determination and hard work” – Colin Powell*

Surabaya, 29 November 2018

Ellysabet Kurniawati Wijaya

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat dari-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul Hambatan Pada *Downward Communication* di PT. Mustika Bahana Jaya Lumajang (PT. MBJ). Skripsi ini peneliti susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian mengenai hambatan pada *downward communication*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hambatan di PT. MBJ, agar perusahaan mengetahui hambatan apa yang ada dalam komunikasi dari atasan kepada bawahan.

Selain itu, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungannya, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena berkat, rahmat dan bantuan-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Lie Pwie Hong dan Nelly Indrawati merupakan orang tua peneliti yang selalu memberi dukungan baik dari segi materi maupun doa yang terbaik bagi peneliti.
3. Dra. Sri Moerdijati, MS. dan Anastasia Yuni W. S.Sos.,M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



4. Dr. Drs. Nanang Krisdiantoro, M.Si dan Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo, M.Si. sebagai dewan penguji yang telah memberi banyak masukan mulai dari proses seminar sampai tugas akhir skripsi. Terima kasih untuk waktu, masukan dan ilmu yang berharga.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Ninik selaku HRD yang telah memberikan waktu dan membantu peneliti dalam mendapatkan data untuk kepentingan penelitian ini.
7. Terima kasih kepada Andreas Susanto yang selalu ada untuk peneliti. Yang selalu ada dan membantu dalam banyak hal untuk peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Rebecca Martha, Yovita Marsha, dan Nanda Cynthia, yang merupakan teman seperjuangan dalam suka duka dan saling memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.

Dan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, penelitian mengharapakan saran dan kritik yang mampu melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca. Terima kasih

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| Halaman Sampul .....                           | i    |
| Surat Pernyataan Originalitas .....            | ii   |
| Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....       | iii  |
| Lembar Pengesahan Dosen Penguji .....          | iv   |
| Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah..... | v    |
| Halaman Persembahan .....                      | vi   |
| Kata Pengantar .....                           | vii  |
| Daftar Isi.....                                | ix   |
| Daftar Tabel.....                              | xii  |
| Daftar Gambar .....                            | xiii |
| Daftar Lampiran.....                           | xiv  |
| Abstrak .....                                  | xv   |
| Abstract .....                                 | xvi  |

### BAB I. PENDAHULUAN

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| I.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1  |
| I.2. Rumusan Masalah .....        | 10 |
| I.3. Tujuan Penelitian .....      | 10 |
| I.4. Batasan Masalah .....        | 11 |
| I.5. Manfaat Penelitian .....     | 11 |

### BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| II.1. Kerangka Teori.....  | 13 |
| II.1.1. Komunikasi Organisasi .....                              | 13 |
| II.1.2. Arus Komunikasi Organisasi .....                         | 14 |
| II.1.3. <i>Downward Communication</i> (komunikasi ke bawah)..... | 15 |
| II.1.3.1. Metode <i>Downward Communication</i> .....             | 16 |

|   |    |
|---|----|
| II.1.3.2. Jenis Informasi dalam <i>Downward Communication</i> .....               | 21 |
| II.1.3.3. Faktor Mempengaruhi Arus Komunikasi <i>Downward Communication</i> ..... | 23 |
| II.2. Nisbah Antar Konsep.....  | 25 |
| II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....  | 27 |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>   |    |
| III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                                      | 28 |
| III.2. Metode Penelitian .....  | 29 |
| III.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....                                     | 29 |
| III.4. Definisi Konseptual .....  | 30 |
| III.5. Definisi Operasional .....   | 30 |
| III.6. Populasi dan Sampel.....   | 33 |
| III.7. Teknik Penarikan Sampel.....   | 35 |
| III.8. Teknik Pengumpulan Data .....  | 36 |
| III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....                                     | 36 |
| III.10. Teknik Analisis Data.....   | 38 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                                     |    |
| IV.1 Gambaran Subjek Penelitian .....   | 41 |
| IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 47 |
| IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....  | 49 |
| IV.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....                                    | 49 |
| IV.3.1.1 Karakter Jenis Kelamin Responden .....                                   | 50 |
| IV.3.1.2 Karakter Usia Responden.....   | 51 |
| IV.3.1.3 Karakter Pendidikan Responden .....                                      | 52 |
| IV.3.1.4 Karakter Departemen Responden .....                                      | 53 |

|  |    |
|--|----|
| IV.3.2 Pembahasan Hambatan Pada <i>Downward</i>        |    |
| <i>Communication</i> .....                             | 54 |
| IV.3.2.1 Keterbukaan .....                             | 54 |
| IV.3.2.2 Kepercayaan pada Informasi .....              | 59 |
| IV.3.2.3 Informasi yang Berlebih .....                 | 63 |
| IV.3.2.4 <i>Timing</i> .....                           | 67 |
| IV.3.2.5 Penyaringan.....                              | 70 |
| IV.3.3 Tabulasi Silang .....                           | 79 |
| IV.3.3.1 Jenis Kelamin dengan Hambatan <i>Downward</i> |    |
| <i>Communication</i> .....                             | 79 |
| IV.3.3.2 Usia dengan Hambatan <i>Downward</i>          |    |
| <i>Communication</i> .....                             | 81 |
| IV.3.3.3 Pendidikan dengan Hambatan <i>Downward</i>    |    |
| <i>Communication</i> .....                             | 84 |
| IV.3.3.4 Departemen dengan Hambatan <i>Downward</i>    |    |
| <i>Communication</i> .....                             | 87 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                      |    |
| V.1 Kesimpulan .....                                   | 92 |
| V.2 Saran .....  | 93 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                            | 94 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                  | 96 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel IV.1 Uji Validitas .....   | 47 |
| Tabel IV.2 Uji Reliabilitas.....   | 49 |
| Tabel IV.3 Jenis Kelamin .....   | 50 |
| Tabel IV.4 Usia.....   | 51 |
| Tabel IV.5 Pendidikan Terakhir.....  | 52 |
| Tabel IV.6 Departemen .....  | 53 |
| Tabel IV.7 Keterbukaan .....   | 54 |
| Tabel IV.8 Kepercayaan Pada Informasi.....   | 59 |
| Tabel IV.9 Informasi yang Berlebih.....  | 63 |
| Tabel IV.10 <i>Timing</i> .....  | 67 |
| Tabel IV.11 Penyaringan.....   | 70 |
| Tabel IV.12 Hambatan Pada <i>Downward Communication</i> .....                                    | 75 |
| Tabel IV.13 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan Hambatan<br><i>Downward Communication</i> ..... | 79 |
| Tabel IV.14 <i>Crosstab</i> Usia dengan Hambatan <i>Downward<br/>Communication</i> .....         | 81 |
| Tabel IV.15 <i>Crosstab</i> Pendidikan dengan Hambatan<br><i>Downward Communication</i> .....    | 84 |
| Tabel IV.16 <i>Crosstab</i> Departemen dengan Hambatan<br><i>Downward Communication</i> .....    | 87 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar IV.1 Logo Perusahaan ..... | 45 |
|-----------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner .....   | 96  |
| Lampiran 2. Surat Perijinan Melakukan Penelitian .....  | 101 |
| Lampiran 3. Struktur Organisasi .....   | 102 |
| Lampiran 4. <i>Coding Sheet</i> .....   | 103 |
| Lampiran 5. Indikator Keterbukaan .....   | 115 |
| Lampiran 6. Indikator Kepercayaan Terhadap Informasi .....                                      | 117 |
| Lampiran 7. Indikator Informasi yang Berlebih .....   | 119 |
| Lampiran 8. Indikator <i>Timing</i> .....   | 121 |
| Lampiran 9. Indikator Penyaringan .....   | 123 |
| Lampiran 10. <i>Crosstab</i> Identitas Responden dengan Keterbukaan .....                       | 125 |
| Lampiran 11. <i>Crosstab</i> Identitas Responden dengan Kepercayaan<br>Terhadap Informasi ..... | 127 |
| Lampiran 12. <i>Crosstab</i> Identitas Responden dengan Informasi yang<br>Berlebih .....        | 129 |
| Lampiran 13. <i>Crosstab</i> Identitas Responden dengan <i>Timing</i> .....                     | 131 |
| Lampiran 14. <i>Crosstab</i> Identitas Responden dengan Penyaringan .....                       | 133 |
| Lampiran 15. Daftar Responden .....   | 135 |

## Abstrak

Ellysabet Kurniawati Wijaya NRP. 1423015012. Hambatan Pada *Downward Communication* di PT. Mustika Bahana Jaya Lumajang.

Penelitian ini akan membahas mengenai hambatan pada *downward communication*. Objek pada penelitian ini adalah PT. Mustika Bahana Jaya (PT. MBJ). PT. MBJ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produksi Finger Joint Laminated Board (FJLB) dengan segmentasi pasar menengah ke atas dan bertaraf Internasional. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei. Jumlah sampel yang digunakan adalah 95 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Dari hasil penelitian ini menunjukkan karyawan operasional PT. MBJ merasa ada hambatan pada *timing*. Pada indikator hambatan keterbukaan, kepercayaan terhadap informasi, informasi yang berlebih, dan penyaringan tidak ditemukan ada hambatan. Melalui penelitian ini juga diketahui sebagian besar karyawan operasional PT. MBJ yang memiliki jenis kelamin laki-laki, responden berusia 15-49 tahun pada departemen *sawmill*, PPIC, *barecore*, *kiln dry & boiler*, pembahanan, dan *finishing* ditemukan ada hambatan pada *timing*.

Kata Kunci: Hambatan pada *Downward Communication*, PT. Mustika Bahana Jaya (PT.MBJ)



## **Abstract**

Ellysabet Kurniawati Wijaya NRP. 1423015012. Obstacles to Downward Communication at PT. Mustika Bahana Jaya Lumajang

This study will discuss the obstacles to downward communication. The object of this research is PT. Mustika Bahana Jaya (PT. MBJ). PT. MBJ is a company engaged in the production of Finger Joint Laminated Board (FJLB) with segmentation of the middle to upper and international standards. The type of research used is descriptive with a quantitative approach. The method used is a survey. The number of samples used was 95 respondents. The sampling technique used is simple random sampling. From the results of this study, the operational employees of PT. MBJ feels there are obstacles to timing. The indicators of barriers to openness, trust in information, information overload, and filtering were not found to be obstacles. Through this research, it is also known that most of operational employee PT. MBJ who have male sex, respondents aged 15-49 years in the sawmill department, PPIC, barecore, kiln dry & boiler, pembahanan, and finishing found there are obstacles on timing.

Keywords: Obstacles to Downward Communication, PT. Mustika Bahana Jaya (PT.MBJ)